

Employee Assistance Program としての総合病院外来における 苦情・クレーム対応講習会の開発 -看護師のクレーム対応場面での体験及び情動知能の変化に焦点をあてて-

入江拓^{*1)}、藤田和彦²⁾、渥美直美²⁾、清水隆裕¹⁾

¹⁾ 聖隷クリストファー大学、²⁾ 聖隷三方原病院

I. はじめに

社会環境の変化に伴い、患者からの苦情・クレームが顕在化かつ複雑、多様化してきている。それらに初期対応する職員は陰性感情を持つ傾向にあり、組織として対策を講じることは、職員の精神保健の向上、患者・利用者へのサービス向上に資すると思われる。その為には、その職場の特性や職員の経験年数や職種、何よりも対応場面で職員が被る体験に応じた研修内容の精選に加え、個々の職員の自己成長を動機づけられるような研修開発が必要であると思われる。

II. 研究目的

総合病院外来に勤務する看護師（以下Ns）・診療支援職員（以下MC）を対象に「苦情・クレーム対応講習会」を実施し、苦情・クレームに対するうけとめ、情動知能の変化および、対応場面での体験を指標に、職員の特性に合わせた講習会開発のための基礎情報を得る。

III. 用語の定義

1. 情動知能：EQS 試験紙で測定される自己や他者の感情の認知・感情の調節など人間関係の調整に関わる能力
2. うけとめ：SD 法調査用紙（Semantic Differential 法）にて測定される苦情・クレームに対する印象やイメージなど本人にとっての情緒的意味。
3. 体験：「苦情・クレーム対応場面での関わりと思い」に関する自由記述内容。

IV. 研究方法

1. 対象：外来Ns17名、MC8名（全て女性）に対し、苦情・クレーム対応講習会を実施
2. 調査期間：2012年3月～2012年4月
3. 調査、分析方法：講習会前後の苦情・クレームに対するうけとめの変化および、講習会1週間前と現場での苦情・クレーム体験を経た講習会1ヶ月後の情動知能の変化を測定。それぞれについてWilcoxonの検定を実施した。自由記述に対しては、職員の職種、経験年数ごとに群分けし、テキストマイニングの手法にて単語の出現頻度による有意差検定（ $p<.005$ ）を実施した。各群の特性に合わせた研修会構築の基礎資料として比較検討した。
4. 倫理的配慮：本研究は当該施設の看護部倫理委員会の承認を得た。口頭および依頼文書にて、目的、意義、方法、プライバシーの保護、拒否権等について説明し同意書に署名を得た。

V. 結果

| | I 群 (Ns2, MC4) | II 群 (Ns2, MC2) | III 群 (Ns8, MC2) | IV 群 (Ns5, MC0) |
|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------|---|--------------------|
| 経験年数 | 1～5年 | 6～10年 | 11～20年 | 21年以上 |
| 情動知能 EQS 試験紙 | 有意差なし | 状況対応の 下位項目 「目標追求」 | 対人対応の下位項目：「対人コントロール」「配慮」「悩みの共感」「愛他心」 状況対応の下位項目：「状況コントロール」「決断」「状況洞察」「適応性」 自己対応の下位項目：「自己洞察」「自己効力」「感情察知」 | 有意差なし |
| うけとめ SD 法調査用紙 | クレーム・苦情 対応への自信 | 有意差なし | クレーム・苦情対応への自信 | 有意差なし |
| 体験 出現頻度に有意差 があった「ことば」 | 「電話対応」 「時間が無い」 「折り返し電話」 | 「関わりた くない」 | 「クレーム対応」 | 有意差なし |

VI. 考察

I群は、情動知能に有意な変化はなかったが、MCについては自由記述より電話や時間管理など苦情・クレームの対応の具体的な状況そのものに強く囚われている様子が伺えた。II群は他の群に比べ対人対応領域の平均値が突出していた。中堅職員として対人対応の最前線に立たされている状況がうかがえるが、有意差検定において「関わりたくない」が他の群より有意であり、情緒的な疲弊感を抱えながら状況に対峙していると推察される。バーンアウト対策も含め、最も優先的にサポートされるべき群であると思われる。III群は、対人対応、自己対応、状況対応に関する情動知能のバランスは他の群と比べて良く、「クレーム対応」に安定して対処しており、今回の講習会の内容を一番吸収している群と言える。IV群は、Nsの管理職クラスであり、対個人というよりも自己を律し組織として状況にどう対処するかに意識と関心が向けられ、組織に防衛される形でクレームに対処するため、中堅職員に比べてストレスは少なく、研修の影響もほとんど受けていないと思われる。

VII. 結論

経験年数や職種により、研修会をはさんだ苦情・クレームのうけとめ、情動知能による対処および、体験の傾向には特徴があり、それらを踏まえてプログラムを改善することにより、対象者の特徴や現実場面で被っている特徴的な体験、ニーズに合わせた効果的な研修となることが予測される。

*せいいい看護学会第3回学術集会にて一部（藤田・入江・島津）発表。予算は計画通り執行した。